

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 50887 DE 2012

() 28 AGO 2012

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación: 12143423

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS
DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial por las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Ley 1341 de 2009 "*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC - , se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones*", previó en el artículo 2º numeral 4º como principio orientador en la materia, el de Protección de los Derechos de los Usuarios en el siguiente sentido: "*El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Habeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/o operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones*".

SEGUNDO: Que por su parte el artículo 7º de la Ley 1341 de 2009, señala que el citado cuerpo normativo se interpretara en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en promoción y garantía del libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios.

TERCERO: Que por otra parte, el artículo 64 numeral 12 de la citada ley, indica que constituyen infracciones específicas al ordenamiento previsto en dicha Ley, las siguientes:

12. "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.
(Subraya y negrilla fuera de texto).

CUARTO: Que el título VI de la precitada ley, dedicado al Régimen de Protección al Usuario prevé en su artículo 53 lo siguiente:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

“REGIMEN JURIDICO. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. (...)”. (Subraya y negrilla fuera de texto).

QUINTO: Por otra parte, el artículo 1º, numeral 32 del Decreto 4886 de 2011 establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la de “*Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten*”.

SEXTO: Que el numeral 62 del artículo 1º citado Decreto faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para “*Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley*”.

SEPTIMO: Que igualmente, el numeral 63 del artículo 1º del Decreto 4886 de 2011 señala como función de esta Entidad, “*Solicitar a las personas naturales y jurídicas el suministro de datos, informes, libros y papeles de comercio que se requieran para el correcto ejercicio de sus funciones*”.

OCTAVO: Que por otra parte, el artículo 13 numeral 3 del Decreto 4886 de 2011 establece dentro de las funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones lo siguiente:

“3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo a la ley”.

NOVENO: Que esta Dirección en uso de las facultades legales anteriormente señaladas, el día 05 de junio de 2012 realizó visita de inspección¹ en las instalaciones de la sociedad Uff Móvil SAS ubicada en la carrera 9 No 92-23 de la ciudad de Bogotá, D.C. identificada con Nit.900367669-7 , encontrando lo siguiente:

9.1. Imputación fáctica: La sociedad Uff Móvil SAS al parecer no cuenta con oficina física de atención al usuario claramente identificable para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos, en Bogotá, D.C., ciudad capital en la cual presta los servicios a su cargo; limitándose sólo a recibirlas.

9.1.1. Declaración de la señora Martha Frías

En desarrollo de la visita administrativa la señora Martha Frías, identificada con la cédula de ciudadanía No.39.778.369 de Usaquén, en calidad de Vicepresidente de Servicio al Cliente de Uff Móvil SAS, rindió declaración bajo la gravedad de juramento, en la cual manifestó al ser interrogada con respecto al Centro de Atención al Cliente, entre otros lo siguiente:

“(…) Pregunta 3: Indique las funciones concretas realizadas en este Centro de Atención al Cliente?

Respondió: La recepción de quejas escritas o solicitudes escritas y la atención verbal de los clientes a través de una línea preferencial para ello.

Pregunta 4: Precise quien es la persona que da las instrucciones relacionadas con la atención al usuario?

¹ Con el objeto de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Respondió: Yo.

Pregunta 5: Informe qué tipo de servicios se ofrecen en el Centro de Atención al Cliente?

Respondió: Solamente la recepción de solicitudes a los clientes, como quejas y aclaración de dudas.

Pregunta 6: Señale cuál es el horario en que funciona el Centro de Atención al Cliente?

Respondió: De 8 a 12 y de 2 a 6pm de lunes a viernes.

Pregunta 7: Informe cuántos asesores tiene el Centro de Atención al Cliente?

Respondió: No tenemos asesores dedicados para Uff Móvil, tenemos un convenio con RCN Radio para la atención de nuestros clientes.

(...)Pregunta 18: Qué entiende usted por PQR?

Respondió: La definición es cualquier tipo de petición, queja o recurso que interpone un cliente. No tiene necesariamente connotación negativa, como por ejemplo, activar un plan, cómo hago para marcar a larga distancia, etc

Pregunta 19: Al interior del CAC existe una clasificación de PQRs?

Respondió: No porque ellos la reciben y las centralizan en el Call Center.

(...)Pregunta 21: Señale si tiene un récord y/o registro por escrito de todas las peticiones atendidas?

Respondió: Si pero está en el Call Center. Allí están centralizadas las solicitudes que se reciben de todas las oficinas de RCN a nivel nacional.

(...)Pregunta 36: Indique cuál es la capacidad instalada mínima requerida para el funcionamiento normal y el óptimo en atención al usuario (medida en número de agentes contratados por turno)?

Respondió. No aplica dado que no tenemos agentes ni turnos.

Pregunta 37: Informe si existe un manual de operaciones?

Respondió: El manual es el mismo que les estoy anexando.

Pregunta 38: Precise que contiene dicho manual?

Respondió: El proceso para atender a los clientes en las oficinas de RCN Radio.

Pregunta 39: Señale si dicho manual se entrega a cada asesor y cómo se realiza dicha entrega?

Respondió: No tenemos asesores, se les entrega a los gerentes de las oficinas de RCN Radio para su divulgación.(...)” (Folios 21 a 27).

En este estado de la diligencia, el Despacho dejó constancia del traslado² a las instalaciones de RCN Radio donde se reciben las peticiones, quejas y recursos de los usuarios de Uff Móvil SAS.

9.1.2. Visita a las instalaciones de RCN Radio:

En desarrollo de la diligencia, se visitó las instalaciones de RCN Radio ubicadas en la ciudad de Bogotá, D.C. en la Avenida Caracas No. 36-32 RCN Radio, sitio donde se reciben las peticiones, quejas y recursos de los usuarios de la sociedad Uff Móvil SAS.

² Folio 6.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

En el Acta de Inspección quedo constancia de lo siguiente:

“Siendo las 4:20 pm, se reanuda la diligencia en el Centro de Atención al Usuario ubicado en sede de RCN radio donde se receptionan todas las solicitudes de los clientes ubicada en la Avenida Caracas No 36-32 donde fuimos atendidos por el señor LUIS JORGE MARTINEZ, en calidad de Director de Servicios Generales de RCN, quien manifiesta no tener función ni relación alguna con UFF, simplemente receptionamos la queja de los clientes y se la trasladamos a UFF directamente, nosotros no tramitamos ni damos solución a las mismas, tampoco hay personal o funcionarios de UFF que participen en este proceso. Le facilitamos al usuario el Manual de Procedimientos para que se informe y en caso que no aclare su inquietud, nosotros lo comunicamos con la línea preferencial de UFF atendida por el Call Center, quien da el trámite correspondiente.”

“Aquí como tal no funciona un CAC de UFF MOVIL, nosotros recibimos la queja en la portería del edificio de RCN, donde se coloca un sello de recibido y se envía al operador.” (Folios 28 a 29) (Subrayas y negrillas fuera de texto)

9.2. Disposición Jurídica presuntamente transgredida:

Teniendo en cuenta lo anterior, la sociedad investigada Uff Móvil SAS., con la conducta antes descrita, podría estar transgrediendo lo establecido en el artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, “Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de comunicaciones”, así:

“ARTICULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. En su defecto, los proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.”

Sin perjuicios de lo anterior, y con el fin de evitar desplazamientos de los usuarios entre diferentes áreas geográficas, los proveedores deben establecer mecanismos de atención al usuario, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo, que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo. (...)

Las oficinas físicas de atención al usuario, a través de las cuales se presentan las PQRs, deben ser claramente identificables por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

(...)(Subraya y negrilla fuera de texto).

DECIMA: Que la presente actuación administrativa se registrará por el procedimiento especial establecido en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, y en lo no dispuesto en ella se aplicará el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

DECIMA PRIMERA: Que analizada la conducta descrita, este Despacho, de conformidad con las facultades administrativas otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos contra la sociedad Uff Móvil SAS a fin de establecer si existe transgresión a lo previsto en el artículo 44 del Régimen Integral de Protección de los derechos

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

de los usuarios de los servicios de comunicaciones, Resolución CRC 3066 y en consecuencia, determinar si es procedente imponer las sanciones establecidas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, así:

“ARTÍCULO 65. SANCIONES. Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:

1. Amonestación.
2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales.
3. Suspensión de la operación al público hasta por dos (2) meses.
4. Caducidad del contrato o cancelación de la licencia, autorización o permiso”.

DECIMO SEGUNDO: Que para que el proveedor de servicios ejerza su derecho de defensa y contradicción dentro de esta actuación, se concederá un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la presente resolución, la cual se entenderá surtida de acuerdo con los términos previstos en el numeral 2 del artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, para que por intermedio de su representante legal o apoderado legalmente constituido, rinda descargos y aporte o solicite las pruebas que se pretenda hacer valer, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del mencionado artículo.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Iniciar investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos contra la sociedad Uff Móvil SAS identificada con el Nit. 900367669-7, de conformidad con lo establecido en la parte motiva de la presente resolución.

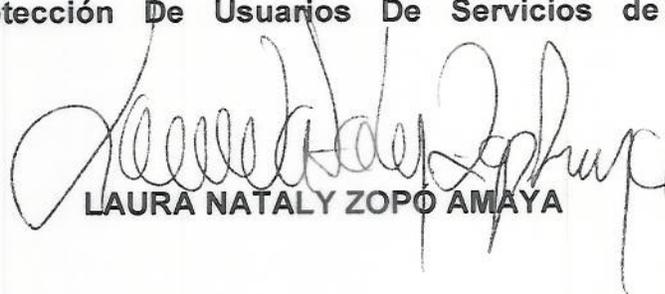
ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a la investigada un término de diez (10) días hábiles a partir de la comunicación de la presente resolución, para que rinda descargos y aporte o solicite las pruebas que se pretenda hacer valer.

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar el contenido de esta resolución al (la) doctor(a) Santiago Aldana Sanín, representante legal de la sociedad investigada, o quien haga sus veces, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

La Directora de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones


LAURA NATALY ZOPO AMAYA

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Comunicación:

Santiago Aldana Sanín
Representante Legal
Uff Móvil SAS
NIT. 900367669
Carrera 13 A No. 37-32
Bogotá, D.C.